

Diseño de un OVA para mejorar procesos de entrenamiento al cargo para nuevos
colaboradores de Banco Finandina

Elaborado por:
Angélica Bejarano Cadena
Ingeniera Comercial

Trabajo presentado para obtener el título de Especialista en Informática para el Aprendizaje
en Red.

Dirigido por:
Ana María Paeres Aguirre

Ecóloga, con Maestría en Gestión del Turismo Sostenible.

Fundación Universitaria Los Libertadores
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
Departamento de Educación
Especialización en Informática para el Aprendizaje en Red
Bogotá D.C., junio de 2020

Dedicatoria y agradecimientos

A mis padres por haberme apoyado incondicionalmente por creer en mí y enseñarme que todas las cosas que se sueñan se pueden hacer realidad. También se lo dedico a mi hijo que me ha regalado su paciencia para que yo pueda continuar estudiando y así mejorar nuestra Calidad de vida.

Les agradezco por su amor incondicional.

Resumen

Este proyecto muestra la importancia de los objetos virtuales de aprendizaje **OVA** para los procesos de enseñanza que se realice en Banco Finandina, lo anterior porque al realizar un plan de formación para que las personas desde el inicio conozcan los procesos y procedimientos que deben realizar en su rol, y así disminuir los reprocesos. Adicional se presenta la línea de investigación y todo el diseño metodológico que permitirá explicar el procedimiento de como implementar contenidos organizados que ayudarán a fortalecer los conocimientos.

El uso de las TIC'S también son parte de este proyecto ya que se usarán en pro de organizar y mejorar el proceso de formación, internet entrega herramientas que facilitan y fortalecen estos los procesos de aprendizaje. De igual manera se evaluarán los temas enseñados referentes a los productos, procesos y aplicativos para garantizar conocimientos.

Palabras claves: Objeto virtual de aprendizaje, proceso de aprendizaje, formación, implementar contenidos.

Abstract

This project shows the importance of OVA virtual learning objects for the teaching processes carried out at Banco Finandina. This is due to the fact that a training plan is carried out so that people know the processes and procedures that they must carry out in their role from the beginning, thus reducing reprocessing. In addition, we present the line of research and all the methodological design that will allow us to explain the procedure of how to implement organized contents that will help strengthen knowledge.

The use of ICT's are also part of this project since they will be used to organize and improve the training process. The Internet provides tools that facilitate and strengthen these learning processes. Likewise, the topics taught will be evaluated in relation to products, processes and applications to guarantee knowledge.

Tabla de contenido

	Pág.
1. Problema.....	6
1.1 Planteamiento del problema.....	6
1.2 Formulación del problema	8
1.3 Objetivos	8
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4 Justificación.....	8
2. Marco referencial	9
2.1 Antecedentes investigativos	9
2.2 Marco teórico	12
3. Diseño de la investigación.....	17
3.1 Enfoque y tipo de investigación	17
3.2 Línea de investigación institucional	17
3.3 Población y muestra.....	18
3.3 Instrumentos de investigación	19
4. Estrategia de intervención	20
5. Conclusiones y recomendaciones	28
Referencias	30
Anexos.....	31

1. Capítulo Problema

1.1 Planteamiento del problema

Banco Finandina, tiene sus orígenes en 1977 como Financiera Andina, administrada por la Arquidiócesis de Bogotá y un grupo de empresarios ingleses, quienes hicieron la labor de posicionarse como los principales actores en financiar créditos para vehículos nuevos y usados en Bogotá, al realizar esta gran labor el grupo SEISSA en 1988 adquiere la Financiera Andina, convirtiéndose en Financiera Finandina S.A., en 2011 con tan solo 900 colaboradores decide convertirse en Banco, teniendo en cuenta que este crecimiento lo llevaría a tener un portafolio de productos más amplio y un crecimiento en su planta. Por lo anterior inicia con la expansión de la marca a nivel nacional, creciendo la nómina en 1200 empleados, si bien aumenta la rentabilidad del negocio y las operaciones, se ha dejado de lado la importancia de capacitar a sus colaboradores con una estructura que mejore los procesos y procedimientos por cada área, en la actualidad el Banco no cuenta con un proceso estructurado de formación al cargo para los nuevos colaboradores, lo que hace que las personas que ingresan a realizar su labor tengan poco conocimiento de los procesos que se realizan, por ejemplo cuando un colaborador ingresa a la línea de servicio al cliente al centro de contacto virtual in house que tiene el banco, él no cuenta con información para el desarrollo del cargo lo que hace que debe aprender de la persona que lleva más tiempo en su labor, eso puede ser un riesgo ya que puede aprender malas prácticas, es decir puede desinformarse de los procedimientos reales del banco y generar reprocesos los que pueden llevar a sanciones económicas para la empresa. Adicional se evidencia que cuando no hay un proceso estructurado de formación la rotación aumenta notablemente, lo anterior porque al no conocer el detalle de la información para atender los clientes es muy difícil realizar su trabajo, lo que hace que la decisión de renunciar sea la prioridad. Por lo tanto, se hace necesario

crear un objeto de aprendizaje virtual **OVA** que se pueda usar a través de la intranet corporativa para cargar información que motive el autoaprendizaje y que brinde herramientas de consulta acompañado de la descripción de los procesos y aplicativos, lo anterior con el fin de poder acompañar a los nuevos colaboradores en su proceso de inducción al cargo y no haya deserción.

El proyecto busca evidenciar el impacto negativo que tiene el Banco frente a colaboradores y la falta de estructura en un proceso de capacitación, a través de la observación y encuestas a nuevos colaboradores, al no contar con un **OVA** existe un proceso de adaptación que supera incluso el periodo de prueba es decir más de dos meses aprendiendo acerca de las funciones y procesos del cargo.

La rotación en lo que lleva corrido del 2019-2020 en promedio es del 12%, al validar la entrevista de retiro se evidencia que en un 36% las personas desisten de su cargo por falta de estructura en el proceso de entrenamiento.

Teniendo en cuenta que el Banco cuenta con una intranet interactiva y de fácil manejo, se requiere una adaptación de contenidos de cargos estratégicos a través del **OVA** que le permita un mejor desempeño en su labor y así pueda contribuir con los objetivos individuales, grupales y organizacionales.

El **OVA** busca generar motivación en los colaboradores antiguos ya que tendrán herramientas de consulta para fortalecer sus conocimientos y a los nuevos les permitirá conocer de manera estructurada un proceso efectivo de entrenamiento al cargo, así se desarrollarán las habilidades y como se menciona anteriormente se minimizarán los reprocesos por desconocimiento.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo los objetos virtuales de aprendizaje **OVA** pueden mejorar los procesos de entrenamiento al cargo para nuevos colaboradores de Banco Finandina?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un objeto virtual de aprendizaje **OVA** para mejorar el proceso de aprendizaje y adaptación a los nuevos colaboradores, minimizando los reprocesos que se pueden generar por desconocimiento.

1.3.2 Objetivo específico

Identificar la necesidad educativa que existe en el Banco Finandina para la capacitación de los nuevos cargos.

Establecer recursos digitales que permitan conocer los productos, procesos y aplicativos de los cargos en la empresa.

Determinar mediante un recurso el cumplimiento de la efectividad de la estrategia didáctica para el entrenamiento al cargo

Justificación

El Banco se ha posicionado en el mercado, ha crecido notablemente en el número de colaboradores, sin embargo, no se ha invertido en las plataformas que apoyen los aprendizajes en los nuevos colaboradores y en repositorios de información para los colaboradores antiguos que ayuden a mantener actualizados los procesos que realizan. En lo que lleva corrido el año en curso al realizar la entrevista de retiro se evidencia que uno de los principales motivos por los que los

colaboradores renuncian a su cargo, es porque no ha tenido un proceso de entrenamiento efectivo, lo que ha generado reprocesos en los cargos y no permiten llegar a las metas individuales y grupales.

El Banco cuenta con una intranet corporativa que puede ser una herramienta para poder desarrollar el **OVA**, debido a que permite utilizar elementos multimedia que ayudarán con el aprendizaje, es decir se podrán usar videos, infogramas, gráficos, entre otros, adicional permite la hipervinculación con enlaces que nos ayuden a realizar pruebas de conocimiento como por ejemplo Kahoot.

El proyecto también busca conformar un espacio donde se encuentre la información, ya que servirá a otros colaboradores como herramienta de consulta y de esa manera se obligará a mantener la herramienta actualizada, para que permee en el tiempo, logrando así fortalecer el concepto de universidad corporativa.

2. Capitulo Marco Referencial

2.1 Antecedentes

Teniendo en cuenta el proyecto establecido por Sandoval Arenas Elvia María y Sandoval Jiménez Diana Marcela (2016) su proyecto llamado, “objeto virtual de aprendizaje para establecer estilos de aprendizaje en estudiantes de educación virtual y a distancia en la fundación universitaria los libertadores” se encuentra que su objetivo general comprende el diseño de un Objeto Virtual de Aprendizaje (OVA) que permita establecer el estilo de aprendizaje en estudiantes de educación virtual y a distancia, de la Fundación Universitaria Los Libertadores. Se logra el diseño de un **OVA**, para establecer el estilo de aprendizaje en estudiantes de educación virtual y a distancia, adicional Se creó un Taller Educativo Virtual que se integró al OVA y que

permite explicar el tema de Estilos de Aprendizaje y el Modelo de David Kolb. Dentro de las actividades del Taller se realiza la auto-aplicación virtual del Inventario de Estilos de Aprendizaje de David Kolb, con el cual se establece el estilo de aprendizaje predominante en cada estudiante y se hacen las recomendaciones pertinentes para fortalecer el respectivo estilo.

Adicional revisando se encuentra en el Academicus Repositorio otro proyecto que cuenta con características similares, realizado por Sarmiento Morales Erick José (2018) con su proyecto llamado “ambiente virtual de aprendizaje mediado por simuladores de red para el desarrollo de habilidades técnicas en la asignatura de redes en itinco” se valida la siguiente información, plantea la siguiente pregunta problema: ¿De qué manera la implementación de un ambiente virtual de aprendizaje mediado por simuladores de red puede mejorar los conocimientos y las habilidades técnicas en redes de computadoras en los estudiantes de la asignatura de redes en el Instituto ITINCO? (pág. 9) tuvo como objetivo general: Diseñar un ambiente virtual de aprendizaje mediado por simuladores de red para el mejoramiento de habilidades técnicas de los estudiantes de la asignatura de redes en el instituto ITINCO (pág. 9) el resultado de este proyecto es el uso de las Tecnologías Informáticas de la Comunicación (TIC) potencializa positivamente la enseñanza de las redes de computadoras en el Instituto ITINCO. La creación y uso de Objetos Virtuales de Aprendizaje (OVA) a través de herramientas tecnológicas puede a motivar los estudiantes de tercer semestre en la apropiación de conocimientos. La enseñanza de las redes mediante el uso de Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA) facilita el aprendizaje de conceptos, la comprensión de la Internet, el fortalecimiento en las actividades experimentales, la interacción comunicativa y la motivación de los estudiantes. La implementación del Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA) con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC),

proporciona diferentes recursos agrupados en Objetos Virtuales de Aprendizaje, videos educativos, simulaciones virtuales, evaluaciones en línea, todos ellos integrados en el Aula Virtual redes, estos recursos producen cambios significativos en las prácticas pedagógicas y las metodologías de enseñanza tradicionales. El uso del AVA ofrece a los estudiantes formas diferentes de acceso a los conceptos de las redes y facilita la interacción entre los conceptos de las redes y su aplicación en contextos cotidianos. Los procesos de evaluación que ofrece el AVA permite a los estudiantes la entrega de sus trabajos a través de medios digitales, situación que contribuye a la disminución en consumo de papel y tinta lo cual contribuye significativamente a la protección y el cuidado del medio ambiente Los resultados de la encuesta permitieron documentar las dificultades que los estudiantes enfrentan al ejercer su autonomía en su aprendizaje, la falta de práctica y de entendimientos de los conceptos fundamentales en las redes de computadoras.(pág. 29)

Entendiendo el mundo globalizado y que no solo en Colombia se necesita la creación de **OVA**, me permito citar a Gamba, E; Moreno, B (2014). La inclusión de objetos virtuales de aprendizaje en procesos educacionales. Recuperado de <file:///C:/Users/angie/Downloads/21.pdf> . Quien trabajo en la institución Congreso iberoamericano de ciencia tecnología, innovación y educación en la ciudad de Buenos Aires Argentina, quien presenta la siguiente pregunta problema: ¿Conocer el estado en el cual se encuentra la implementación de las TIC, especialmente en la aplicación de OVA en el desarrollo académico de ciencias naturales, especialmente en lo que se refiere a las asignaturas de Física y Química? (pág. 4), propone como objetivo principal la innovación educativa a través de la implementación de OVAs dentro del esquema de educación a distancia con la utilización de las TIC, como parte de una estrategia

pedagógica dentro de un ambiente virtual de aprendizaje; teniendo en cuenta que la Facultad de Estudios a Distancia – FESAD- de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia – UPTC inició la incorporación de las nuevas tecnologías para la educación desde el año 2005, sin llevar registros claros de esta labor. (pág. 4). Logrando el Banco de Objeto Virtuales de Aprendizaje con que en este momento cuenta la FESAD, es producto de un esfuerzo institucional para de esta forma estar en consonancia con los lineamientos de la educación superior en Argentina, y de esta forma generar espacios para eliminar las diferentes brechas culturales que existen con el apoyo de las TIC, que en el gobierno actual ocupan un campo muy destacado. El autor menciona que la implementación y uso de las ovas indudablemente fomentara el trabajo autónomo e independiente por parte del estudiante, al igual que el trabajo académico colaborativo y cooperativo.

Los antecedentes que se citan demuestran que los **OVA** son una herramienta importante en el proceso de aprendizaje en los diferentes tipos de escenario, por eso se deben implementar para mejorar el proceso de entrenamiento de Banco Finandina.

2.2 Marco Teórico

Para el desarrollo del proyecto se tendrá en cuenta varias teorías que fueron revisadas y propuestas por los autores que se citaron en los antecedentes.

2.2.1 Modelos pedagógicos.

Brandon osorio (2015), modelos pedagógicos Rafael Florez Ochoa. Recuperado <https://educacioncorrientespedagogicas.wordpress.com/2015/09/13/modelos-pedagogicos-rafael-florez-ochoa-2/> menciona “Florez estudió los textos de autores de corrientes pedagógicas

consideradas por el contemporáneo, identificó y definió la estructura pedagógica subyacente a cada una de ellas, y a partir de un análisis hermenéutico, interrelacionando los parámetros: metas, relación profesor- alumno, contenidos de aprendizaje, métodos y procedimientos docentes y desarrollo cognoscitivo, clasifica los modelos pedagógicos en: tradicional, conductista, romántico, desarrollista y socialista”

Revisando el escrito en el blog describe cada uno de los modelos pedagógicos, pero para este proyecto se tendrá en cuenta el modelo pedagógico desarrollista, que lo que explica el autor a través de un esquema:

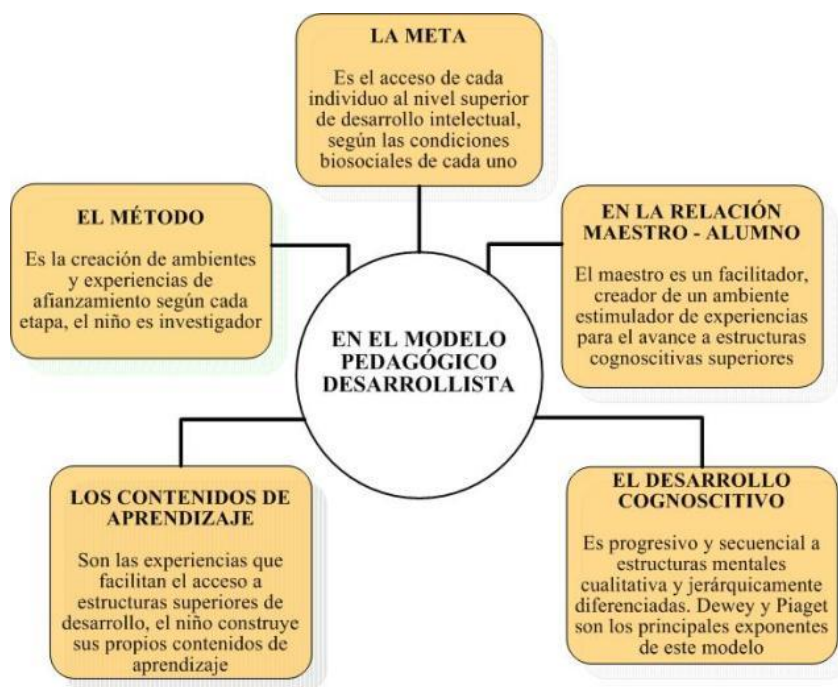


Figura 1. Modelo pedagógico desarrollista Brandon Osorio

Debido a que los colaboradores son personas mayores de edad se debe pensar en que el aprendizaje debe ser constructivista y creativo, es decir los formadores son los facilitadores de información y hablando de **OVA** será la herramienta que permita tener todos los contenidos

estructurados que ayudará analizar y desde la experiencia tener un buen proceso de entrenamiento, adicional es responsabilidad de cada uno afianzar los conocimientos entregados.

2.2.2. Modelo de aprendizaje constructivista.

El constructivismo teoría de Jena Piaget, (1977), quien explica que la inteligencia es un rasgo fijo y consideraba que el desarrollo cognitivo es un proceso que depende de la interacción con el medio ambiente, por eso a través de la explicación del esquema de aprendizaje se puede entender por qué la importancia de tener información estructurada y como ayuda en un proceso inicial de aprendizaje.

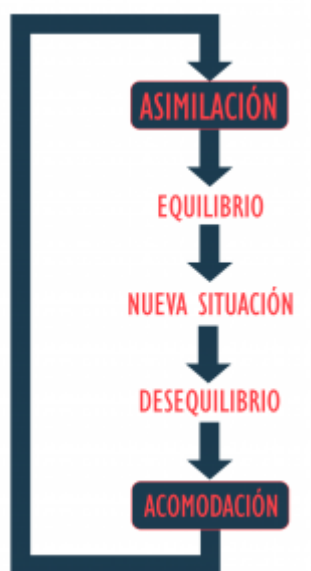


Figura 2. Vergara Carlos Piaget y las cuatro etapas del desarrollo cognitivo. Recuperado de <https://www.actualidadenpsicologia.com/piaget-cuatro-etapas-desarrollo-cognitivo/>

Explica la asimilación, como el proceso incluir la nueva información a nuestros esquemas de pensamiento, aunque es un tema subjetivo en el desarrollo de este proyecto es muy importante persuadir a través de otras propuestas de aprendizaje el conocimiento y las experiencias ya vividas. Con respecto al equilibrio es poder reconocer las competencias de los nuevos colaboradores y entendiendo que hay información previa se puede enseñar y explicar de otras maneras situaciones que ayuden a aumentar su conocimiento, adicional se debe enfatizar en el aprendizaje individual y aprendizaje por descubrimiento ya que es importante el desarrollo de las habilidades que se logren tener para el cumplimiento de los objetivos del cargo.

En esta teoría también aparece un autor con una teoría muy interesante “Ertmer y Newby (1993), citado por Davidson & Rasmusen (2006) indican que cada teoría se presta a un tipo de objetivo específico de acuerdo al nivel de procesos de pensamiento que se ejecute. Estos autores establecen un paralelismo entre el constructivismo con objetivos de identificación y conocimiento básico, el cognitivismo con objetivos relacionados con establecer asociaciones (como conexiones con conocimientos previos) para procesar información, y el constructivismo con objetivos de interacción social.

De esta manera, al concebir una experiencia de aprendizaje en línea, los diseñadores Instruccionales no están limitados a una sola teoría, sino que pueden escoger y combinar aspectos bien diferenciados y característicos de cada una. Este enfoque multiteórico transpira en aspectos más subyacentes del proceso de enseñanza-aprendizaje y se evidencia, por ejemplo, en la conceptualización de los sistemas de gestión del aprendizaje (LMS – Learning Management Systems), usados en la actualidad en educación en línea, incluyendo el sistema denominado Moodle: Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment.

Su enfoque pedagógico está basado en la construcción social del aprendizaje y el constructivismo y sigue la premisa fundamental de que todos los actores del proceso de aprendizaje (especialmente los aprendices) pueden contribuir con el proceso – inclusive pueden hacer aportes a las bases de datos del sistema y modificar lo escrito por otros mediante la herramienta del Wiki (el mismo principio de constructivismo social usado por WIKIPEDIA)”

Palomino Martha, (2010), ambiente de aprendizaje virtual, teorías y modelos de aprendizaje, recuperado: <https://marthapalomino.webnode.es/news/ambiente-de-aprendizaje-virtual-teorias-y-modelos-de-aprendizaje-/> Tiene gran valor que mencionan estos autores, cuando mencionan que los aprendizajes no pueden estar limitados a la teoría, debe ser un complemento de varias herramientas para que tengan recordación y así poder hacer la aplicación de la teoría constructivista.

2.2.3. Aprendizaje Significativo

Teoría aprendizaje significativo David Ausubel (1970), este tipo de aprendizaje el docente deberá tener en cuenta algunos pasos, como por ejemplo: preocuparse de las cualidades del contenido a enseñar más que la cantidad de contenido, identificar los conocimientos previos que debe tener el alumno para adquirir los nuevos que se pretende enseñar, procurar que la enseñanza se realice como una transferencia de conocimiento y no una imposición y enseñar al alumno a llevar a la práctica lo aprendido para asimilar el conocimiento, entre otras características.

Entonces, para promover el aprendizaje significativo el docente deberá plantear actividades que despierten el interés y la curiosidad del alumno a través de un clima armónico e innovador, donde además de adquirir un conocimiento, el estudiante sienta que puede opinar e intercambiar ideas, siendo guiado en su proceso cognitivo. Anónimo, (2015 ¿Qué es el Aprendizaje Significativo?, recuperado:

<https://noticias.universia.net.co/cultura/noticia/2015/09/01/1130648/aprendizaje-significativo.html>

Será muy importante esta teoría para el desarrollo del proyecto esto debido a que es necesario contar con el perfil del cargo o entender que los nuevos colaboradores deben contar con un conocimiento previo ya que la creación de los contenidos en el **OVA** serán específicos por cada cargo.

3. Diseño de la investigación.

3.1. Enfoque y tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizará en este proyecto es una cuantitativa ya que se necesita datos que demuestren porque es necesario realizar un OVA en Banco Finandina para mejorar el proceso de entrenamiento, lo que ayudará a minimizar los reprocesos en las diferentes áreas.

3.2. Línea de investigación Evaluación, docencia y currículo

Grupo de investigación es: Comunicación, cultura y tecnología (La razón pedagógica)

Esta línea de investigación se usará en el desarrollo de este proyecto ya que promueve tres ejes fundamentales: Evaluación, aprendizaje y currículo, entendiendo que estos pasos hacen parte del proceso de aprendizaje. Lo anterior apoya el proyecto ya que se debe implementar una

metodología pedagógica que permita asegurar el aprendizaje en las personas que participen de este proceso de entrenamiento.

A continuación, se describe el desarrollo de las temáticas para el proceso de formación en Banco Finandina, teniendo en cuenta la línea de investigación:

Interfaces hipermedia y tangibles

Con entornos e hipermedia se trabajará con conceptos como realidad aumentada, que permitirá usar apps como “Wallame” que crea un entorno artificial y con la ayuda de dispositivos móviles se convierte en una herramienta que nos ayuda a entregar un aprendizaje basado en el descubrimiento. Lo anterior ya que los **OVA** se sustentan en recursos digitales, este tipo de apps ayuda con la teoría constructivista que permite mediante de la experiencia crear conocimientos y generar recordación de los mismos.

Cultura digital y videojuegos

Aunque la gamificación es un concepto que ayuda mucho en la pedagogía, se podría usar de manera propositiva para el proceso de formación en los adultos (andragogía) ya que su principal objetivo es la experimentación a través de juegos aprendizajes más significativos y funcionales. Internet ofrece varias alternativas para usar esta herramienta como : Kahoot! – Quizlet- Code combat, entre otros.

3.3 Población y muestra

Según Arias (2006) define población o población objetivo a:

Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio (p. 81), teniendo en cuenta las características de la población se tendrá en cuenta las características que plantea la teoría de población.

Homogeneidad: Colaboradores que ingresan al Banco sin conocimiento de los productos y procesos.

Tiempo: Se realizará con colaboradores activos en la compañía.

Espacio: Los colaboradores de cargos estratégicos del Banco (comerciales y operativos)

Cantidad: Se realizarán con cuatro colaboradores de las diferentes áreas, de igual forma en la implementación del proyecto se realizará con los nuevos colaboradores que ingresan mensualmente al Banco, según los datos históricos por mes ingresan 15 colaboradores promedio.

3.4 Instrumentos de investigación

3.4.1 Instrumento de diagnóstico

Para este proyecto se usará como instrumento de diagnóstico la observación estructurada, lo anterior ya que se tendrán datos que permitan conocer los diferentes productos, procesos y aplicativos que deben conocer.

Para realizar un proceso de observación asertivo se usarán los auxiliares que plantean los diferentes textos.

-Entrevistas a colaboradores que indiquen su perspectiva del proceso de formación actual

-Lista de chequeo

-Datos históricos

Encuesta: la encuesta se realizará con el objetivo de conocer los conocimientos previos del nuevo colaborador frente a los objetos de aprendizaje virtual OVA, la población objeto serán los nuevos ingresos que entren al banco, la encuesta se hace a través de preguntas cerradas y abiertas mediante la plataforma Almera que maneja el Banco Finandina (Ver anexo 1).

Listas de chequeo: Se implementarán listas de chequeo para cada cargo identificando que conozcan, entiendan y ejecuten el proceso que tendrán a cargo, se relaciona un ejemplo de lista como anexo, cabe aclarar que cada uno de estos documentos que se realicen deberán estar avalados y guardados en el sistema de gestión de calidad del Banco. (Ver anexo 2).

4. Capítulo Estrategia de intervención.

4.1. Título de la estrategia.

Introducción al mundo financiero Banco Finandina.

4.2. Descripción

Como se ha mencionado es importante diseñar un objeto virtual de aprendizaje OVA para el proceso de entrenamiento al cargo de los nuevos colaboradores los cargos estratégicos de Banco Finandina, minimizando los reprocesos que se pueden generar por desconocimiento. Por lo anterior se tendrán en cuenta el desarrollo de las siguientes competencias:

- Crear contenidos estructurados del producto, proceso y aplicativo para los cargos de venta telefónica, venta presencial, atención telefónica y cobranzas
- Diseñar espacios auto contenibles es decir videos, imágenes y contenidos que permitan al nuevo colaborador un aprendizaje didáctico
- Realizar pruebas de conocimiento que permitan revisar los conceptos trabajados
- Establecer evaluaciones calificables donde se evidencie el aprendizaje esperado
- Implementar una cultura digital mediante actividades de auto aprendizaje haciendo uso de la educación virtual

4.3. Contenidos y temáticas a tratar

Los temas a tratar en el diseño de estrategia virtual serán:

- **Portafolio de productos del banco:** se realizará el desarrollo de los contenidos de una manera metodológica y secuencial para la presentación de cada uno de ellos teniendo en cuenta las características y beneficios que cada uno ofrece.
- **Procesos:** Después de revisar cada uno de los productos del banco se debe implementar la presentación secuencial de los procesos de los productos en sus diferentes frentes, es decir a los equipos comerciales se entregarán los procesos correspondientes a la venta desde que se presentan las características y beneficios del producto hasta el desembolso de crédito al cliente externo. Los asesores de servicio de atender las PQR'S de los clientes externos y los ejecutivos de cobranzas deben ofrecer soluciones financieras a los clientes.
- **Aplicativos:** Después de enseñar el producto y explicar el procedimiento, es indispensable dar a conocer las herramientas tecnológicas, lo anterior porque es necesario usarlas para que el proceso de venta sea efectivo, ya que con los aplicativos de gestión las áreas se interrelacionan y podemos entregar una experiencia memorable en el servicio.

4.4. Actividades, tiempo

Las actividades a realizar en este ejercicio son los siguientes:

A través de Exelearnig, se crearán los contenidos propios de cada cargo para el entrenamiento especializado, teniendo en cuenta que existen temas transversales, por ejemplo:

- **Portafolio de productos:** Entendiendo que esta información es necesaria para todos los colaboradores, se creará un curso que hable de las características y beneficios de los productos que ofrece el Banco (crédito de vehículo, tarjeta de crédito, seguros, libre inversión y portafolio del pasivo)



Fuente Google imágenes

- **Tiempo:** el curso debe desarrollarse en 8 horas, la forma de evaluar estos conocimientos será a través de las herramientas interactivas que ofrece la plataforma.
- **Procesos del cargo:** Para cada cargo estratégico del banco se realizará un curso donde se expliquen al detalle todos los requerimientos y procesos que deben ser atendidos por los diferentes cargos.



Fuente Google imágenes

- Este curso se realizará a los ejecutivos de venta dando a conocer los pasos para realizar una venta efectiva en los cuales los contenidos son: (venta efectiva, habilidades

comerciales, manejo de objeciones, cierre de las ventas). **El tiempo** para realizar este curso debe ser de **8 horas**, la forma para evaluar será de manera cualitativa con los líderes de los procesos comerciales.



Fuente Google imágenes

- Para los asesores de servicio al cliente se realizará un curso en el que se explique cada una de las causales que puede generar una PQR a los clientes externos, por la densidad de los temas el curso tendrá una duración de **16 horas**. El método de evaluación será practico, es decir se hará una llamada en tiempo real y se validará a través de la grabación y el registro en el sistema si se cumplió con el objetivo.



Fuente Google imágenes

- Para realizar el curso de cobranza se hará un curso en el cual demuestre la importancia de brindar soluciones financieras a los clientes, debido a la complejidad del tema el curso durará **8 horas** y al igual que en la línea de servicio se hará una evaluación con las grabaciones y el registro de los aplicativos.

4.5. Recursos y materiales

Los recursos usados en este ejercicio son:

- Sala de reuniones; Es importante contar con un espacio para el desarrollo de actividades específicas es decir fuera del lugar de trabajo.
- Computadores: La sala debe estar dotada con equipos que tengan acceso a internet y a las páginas necesarias para realizar las actividades.
- Acceso a la plataforma Exelearning
- Video Beam: Es necesario poder proyectar las presentaciones que se van a usar.
- Presentación; Información organizada de manera secuencial para el desarrollo de los temas.
- Wifi: Algunas actividades se realizarán usando el teléfono móvil, por lo anterior es importante contar con una red wifi, lo anterior porque no todos tienen acceso a un plan de datos.
- <https://www.youtube.com/watch?v=H2rd34hxN2A> – Comunicación efectiva
- <https://www.youtube.com/watch?v=VjipoQ-EyBQ-> Experiencia de cliente
- Cartas virtuales de modelo de precisión: metodología para el desarrollo de las habilidades técnicas de una venta efectiva.

En la ejecución del proyecto se propone desarrollar de acuerdo a la siguiente planeación:

Planeación

Título de la Propuesta	Introducción al mundo financiero Banco Finandina
Autores de la Propuesta	Angélica Bejarano Cadena
Fecha de elaboración	Julio 2020
Objetivo:	Informar a los nuevos colaboradores la inducción corporativa que dará el inicio de su entrenamiento al cargo, dando a conocer la información transversal del Banco.
Contenidos Pedagógicos y Didácticos:	<p>Inducción Corporativa</p> <p>Unidad 1</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presentación y reglas generales de la capacitación -Video de Bienvenida -Qué es el sector financiero -Historia del Banco Finandina -Empresas del grupo -Planeación estratégica -Pilares de servicio -Plan de desempeño personal -Cadena de valor -Organigrama general -Presentación general de productos del activo y pasivo -Servicios al personal -Estructura de formación -Bienestar corporativo <p>Unidad 2</p> <ul style="list-style-type: none"> -Objetivo general SST -Política SST -Política del SG SST -Política de no consumo de alcohol -Reglamento de higiene -Tipos de peligro -Prevención de accidentes -COPASST

	<ul style="list-style-type: none"> -Comité de convivencia laboral -Plan de emergencias -Brigada de emergencias <p>Unidad 3</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sistema de gestión de calidad -Conceptos básicos <p>Unidad 4</p> <ul style="list-style-type: none"> -Riesgos no financieros -Sistema de atención al consumidor financiero -Sistema de control interno -Sistema de administración de riesgo operativa -Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo <p>Unidad 5</p> <ul style="list-style-type: none"> -Seguridad de la información. <p>Unidad 6</p> <ul style="list-style-type: none"> -Protección de datos personales <p>Evaluación</p>
<p>Escenario:</p>	<p>Inicio:</p> <p>Teniendo en cuenta los tiempos limitados en el ingreso de los colaboradores, este curso debe desarrollarse en 8 horas.</p> <p>Antes de iniciar se presentará el video de bienvenida por parte de la gerencia de talento humano.</p> <p>Desarrollo:</p> <p>Los estudiantes desarrollarán las unidades de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad 1: 120 min • Unidad 2: 40 min • Unidad 3: 30 min • Unidad 4: 120 min • Unidad 5: 60 min • Unidad 6: 45 min <p>Cierre:</p> <p>La actividad de cierre será una evaluación a través la plataforma socrative que permite consolidar información y tener históricos.</p>

5. Conclusiones

La estructura general del OVA son aliados estratégicos cuando se pretende realizar procesos de educación digital ya que presentan una gran variedad de herramientas tales como: videos, animaciones, contenidos entre otros, adicional se complementa de actividades para realizar evaluación de los temas.

Una ventaja importante de los OVA es que se pueden reutilizar y permean en el tiempo, porque gracias a los diferentes formatos en que se guardan son versátiles para usar en diferentes dispositivos, cabe resaltar que con las grandes ventajas que ofrece internet se pueden descargar aplicaciones que apoyen las actividades de aprendizaje.

Para el éxito de este proyecto se tendrán en cuenta que en el desarrollo del OVA debe tener objetivos claros, actividades organizadas de aprendizaje, contenidos estructurados de productos, procesos y aplicativos, elementos adicionales como videos, evaluaciones online, lecturas, trabajos entre otros y finalmente se evaluará.

Con los estudiantes se realizará constante acompañamiento porque muchos aun no cuentan con una cultura de aprendizaje y hábitos de estudio virtual por lo que se trabajará en que los contenidos sean dinámicos para que no se torne monótono el querer adquirir nuevos conocimientos.

Al identificar las necesidades de formación de cada uno de los cargos, se estructura un OVA que permita conocer el detalle del cargo, lo que hace que ayudaría en la efectividad de los procesos minimizando errores operativos

En la era digital en la que se están desarrollando las actividades relevantes para el desarrollo económico y políticos de los países, es importante disruptir con los conceptos de pedagogía tradicionalistas, independiente si es una institución educativa es importante conocer y renovar los procesos de aprendizaje, dando el valor que esto lleva ya que se están complementado los conocimientos de las personas.

Se debe aprovechar el acceso a la información y usar las diferentes herramientas que ofrece internet, por lo anterior este proyecto se realizará con el apoyo de la herramienta que mejor convenga para poder asegurar el aprendizaje y de la misma manera tener la traza del proceso de aprendizaje de los colaboradores.

6. Referencias bibliográficas

1. Area, M. & Adell, J. (2009): eLearning: Enseñar y aprender en espacios virtuales. En J. De Pablos (Coord): Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet. Aljibe, Málaga, pags. 391-424. Disponible en la URL: <http://skat.ihmc.us/rid=1Q09K8F68-1CNL3W8-2LF1/e-learning.pdf>
2. Blended learning y su implantación en la empresa. (s.f.). Disponible en la URL: <http://elearning.ciberaula.com/articulo/blearning/>
3. Fundación universitaria los libertadores. (Junio 2020). *repository libertadores*. Disponible en la URL: [://repository.libertadores.edu.co/](http://repository.libertadores.edu.co/)
4. Ortiz Granja, Dorys (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. Sophia, Colección de Filosofía de la Educación, (19),93-110. Disponible en la URL: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4418/441846096005>
5. Sarmiento Morales, Erick Jose. (2018, 5 octubre). Ambiente virtual de aprendizaje mediado por simuladores de red para el desarrollo de habilidades técnicas en la asignatura de redes en itinco. Repositorio Fundación universitaria los libertadores. Url: <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/1872>
6. Zapata Olivares, Diana Patricia Estrada Taboada, Edgar Jose Chaparro, Luis Fernando. (2015). Diseño y construcción de un objeto virtual de aprendizaje, como estrategia para fortalecer la comprensión del concepto de fracción en los estudiantes de grado octavo del colegio saludcoop sur ied. Repositorio Fundación Universitaria los Libertadores. url: <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/133>

Anexos

Anexo 1. Encuesta

1. ¿Qué tan importante es el proceso de entrenamiento inicial al cargo en su lugar de trabajo? Califiqué de 1 a 5 donde 1 es “No es importante” y 5 “Muy importante”
2. ¿Considera que la capacitación para su cargo se debe realizar de manera virtual o presencial?
 - Virtual
 - Presencial
3. ¿Cuándo usted ingreso a trabajar tuvo un proceso formal de entrenamiento al cargo?
 - Sí
 - No
4. ¿En sus experiencias laborales anteriores participo en procesos de formación para el inicio de su cargo?
 - Sí
 - No
5. Si la respuesta anterior es afirmativa, por favor indique la metodología.
 - Virtual
 - Presencial
 - Mixta
6. ¿Qué plataformas virtuales de capacitación conoce?

7. En su área se presentan reprocesos por la falta de capacitación inicial del cargo
- Nunca
 - Casi nunca
 - Frecuentemente
 - Siempre
8. ¿Cuál es el tiempo que usted considera que los compañeros de área necesitan para conocer los procesos y procedimientos?
- 15 días
 - 1 mes
 - 2 meses
 - Otro
9. ¿Considera que la intranet corporativa es una herramienta para compartir información de los procesos que deben conocer los colaboradores?
- Sí
 - No
10. Sabe qué es un Objeto Virtual de Aprendizaje OVA
- Sí
 - No

Anexo 2.

		ENTRENAMIENTO AL CARGO		CÓDIGO: FA-THUM-03-017	
				VERSIÓN: 4	
				Página 1 de 1	
Nombre:					
Cargo:					
Ciudad:					
Fecha:					
					
GERENCIA	TEMA	CONTENIDOS	FECHA	DURACION	
Gerencia Operativa	Introducción	* Organigrama gerencia de operaciones * Organigrama gerencial. * Plan carrera. * Programa de reemplazos. * Cultura organizacional (Misión, Visión, valores corporativos, nuestros pilares de servicio). * Protocolo de imagen. * Funciones generales del cargo. * Funciones específicas del cargo. * Esquema laboral.			
Gerencia Operativa	Guía de Entrenamiento	* Guía de entrenamiento Asesor Operativo			
Gerencia Operativa	Producto - crédito de vehículo	* Definición. * Nuestro producto. * Variables analizar. * Tipos de riesgo. * Nuestros flujos. * Metodología comercial. * Requisitos básicos. * Planes para personas. * Planes para empresas.			
Gerencia Operativa	Producto - Tarjeta de crédito	* Definición. * Características generales. * Tarjeta VISA ORO. * Tarjeta casa toro. * Tarjeta central motor. * Tarjeta Audi. * Tarjeta finanzauto. * Tarjeta empleados FA. * Políticas. * Segmentación de clientes. * Indicadores. * Medios de pago. * Compra de cartera. * Tarjeta amparada. * Aumento de cupo.			
Gerencia Operativa	Producto - Prestamás	* Cifras * Nuestro producto. * Compra de cartera. * Tasas actuales. * Canales de venta. * Políticas. * Zonas financiables. * Documentos requeridos.			
Gerencia Operativa	Producto - Pasivo	* Tipos de CDT'S. * Tipos de ahorro. * Talonarios. * Tarjeta débito. * Preguntas frecuentes. * Deposito seguro de fogafín.			
Gerencia Operativa	Documentos operativos.	* Pasivo.			